

## **POLITICA DEL SISTEMA INTEGRATO DI GESTIONE**

HWG attua una politica per la qualità focalizzata sull'ottenere la soddisfazione, la fiducia e la fidelizzazione del Cliente e sulla compliance alle normative e leggi cogenti al fine di conseguire e mantenere i seguenti obiettivi:

- essere un punto di riferimento per i Clienti per l'affidabilità dei prodotti e servizi erogati ed il rispetto dei livelli di servizio e dei tempi di rilascio;
- assicurare l'eccellenza nella relazione;
- garantire la soddisfazione delle esigenze espresse ed implicite del Cliente e di quelle cogenti.

L'impegno aziendale nel perseguire tali obiettivi è dimostrato dall'adozione, sistematica attuazione, verifica e miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2015.

Del pari, un altro obiettivo primario perseguito da HWG consiste nella sicurezza e protezione delle informazioni e dei dati affidatigli dalla Clientela, come pure la protezione e affidabilità della struttura tecnologica, fisica, logica ed organizzativa, responsabili della gestione dei dati/informazioni.

A questo scopo HWG ha deciso di stabilire, attuare, mantenere e migliorare in modo continuo un sistema per la gestione per la sicurezza delle informazioni che sia contestualmente conforme alla norma ISO 27001, alla norma TISAX, *al Regolamento Europeo 2016/679e alla normativa italiana in materia di privacy* che consenta di perseguire i seguenti macro-obiettivi:

- Definire gli opportuni livelli di riservatezza delle informazioni, anche in ambiente automotive, e garantirli attraverso processi e controlli che consentano di raggiungere i risultati attesi e concordati con la Clientela
- Assicurare integrità delle informazioni gestite per conto della Clientela attraverso opportuni processi, metodologie e controlli
- Adottare, in accordo con la Clientela, le misure, i processi e i controlli che consentano di garantire la disponibilità delle informazioni da essa attese.
- Valutare costantemente i rischi per la sicurezza delle informazioni presenti nei processi di erogazioni dei servizi alla Clientela e adottare le conseguenti azioni di trattamento
- Mettere in atto le azioni più opportune per consentire che le risorse impegnate abbiano la competenza e la consapevolezza sulla sicurezza delle informazioni adeguati.

Questa politica rappresenta l'impegno etico e fondamentale che HWG assume nei confronti di Clienti e terze parti in ogni fase delle relazioni e nell'erogazione dei propri servizi e prodotti.

HWG ha altresì deciso di allinearsi al sistema delineato dalla normativa ISO/IEC 20000, nell'ottica della definizione di un sistema di gestione dei servizi e del rispetto di requisiti che consentano la pianificazione, la progettazione, la transizione, l'erogazione e il miglioramento dei servizi stessi, nonché per aumentare la fiducia nel contatto con clienti, partner e con tutti gli stakeholder.

A supporto della sua strategia, ha implementato e attua un Sistema di Gestione ISO/IEC 20000 che consente di:

- fissare riesami della Direzione periodici con l'obiettivo di valutare e migliorare le performance aziendali rispetto ad alcuni indicatori di qualità;
- individuare e attuare azioni correttive, eventualmente necessarie, per ridurre a livelli ritenuti accettabili l'incidenza delle condizioni anomale sul funzionamento complessivo del sistema e per mantenere il rischio residuo a livelli accettabili;

- garantire la soddisfazione dei clienti, offrendo ed assicurando l'erogazione di un servizio affidabile e di qualità;
- assicurare la continuità del business e dei servizi offerti;
- garantire la gestione e il monitoraggio delle parti coinvolte nella fornitura dei servizi, tramite opportuna formalizzazione contrattuale, nonché per mezzo della comunicazione, dell'analisi delle performance e della gestione della relazione con i clienti e con eventuali terzi;
- instaurare e mantenere con i fornitori relazioni trasparenti e corrette che apportino benefici reciproci.

Inoltre, HWG assicura ai propri clienti continuità nei servizi erogati, anche nei casi di maggiore difficoltà, e richiede lo stesso impegno ai propri stakeholders.

L'azienda si impegna – conformemente allo standard ISO 22301 – a perseguire in modo sistematico e pianificato obiettivi di continuità operativa attraverso, ad esempio, l'istituzione di un Comitato di gestione della crisi e la definizione di obiettivi di punto di recupero (RPO; tempo necessario per il recupero di informazioni utilizzate da un'attività per consentire alla stessa di riprendersi) e di tempo di recupero (RTO; periodo di tempo, dopo un incidente, entro cui il prodotto, il servizio o l'attività devono essere ripristinati).

In tal modo, HWG intende: gestire adeguatamente e prontamente le situazioni di crisi, minimizzandone gli impatti sul business (proprio e dei propri stakeholders), assicurando un rapido ripristino del normale stato di svolgimento delle attività; rispettare i vincoli derivanti da normative vigenti e da obblighi contrattuali, aumentando continuamente la propria affidabilità; predisporre un Sistema di Gestione Integrato, comprensivo di una procedura di Business Continuity, che si dimostri efficace nella sua applicazione pratica.

HWG si impegna inoltre a perseguire inoltre il miglioramento continuo dei Sistemi di Gestione.

I Clienti, i Fornitori e comunque Terzi motivatamente interessati, possono richiedere una documentazione più approfondita riguardante la Politica del Sistema Integrato di Gestione inoltrandone richiesta a [info@hwg.it](mailto:info@hwg.it) o con richiesta telefonica a +39 045 4932800

Questa politica è comunicata all'interno dell'organizzazione e pubblicata integralmente nel sito aziendale [www.hwg.it](http://www.hwg.it).